

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	会計課	業者	8月1日	支払内容について	【受付部署】浜松基幹相談支援センター 7月30日入金25,575円の請求に対し、51,150円の入金があったため確認してほしい。	施設会計担当者と用度係の両方で支払処理をしていました。消耗品伝票があがってきているものについては用度係にて支払処理をしていますが、会計担当者は覚えとして残っていた請求書のコピーを使用し支払処理をしていました。申立者には謝罪と返金依頼を行いました。今後は覚えで印刷した請求書には「原本届き次第破棄」と記しておくことで支払の重複処理を防ぐこととしました。	8月5日
2	会計課	業者	8月5日	請求書の支払について	6月18日付で請求書を送ったが支払がないため確認してほしい。	請求書は届いていましたが先月退職した前任者のメモで「請求書未着」と書かれていたため、現担当者が差替えの請求書が届くと考えていました。申立者には謝罪と最短期間で振込する旨お伝えし、了承を得ました。前任者に確認が出来ない場合、チームに相談することと、〆切までに未処理の請求書がある場合、施設や相手先に正しい請求書であるか確認することとしました。	8月5日
3	会計課	業者	8月29日	支払内容について	7月の請求に対し、入金額が不足しているため確認してほしい。	169,400円の請求に対し164,900円で支払処理が行われていました。確認時に数値の入力誤りを見落としていました。申立者には謝罪と最短期間で振込する旨お伝えし、了承を得ました。今後は金額の確認について桁区切りごとの確認を行い支払誤りを防ぐこととしました。	8月29日
4	会計課	業者	8月30日	支払内容について	7月の請求に対し、入金額が300円多く入金されているため確認してほしい。	36,629円の請求に対し36,929円で支払処理が行われていました。処理する請求書の多さと〆切間近であったという焦りから入力誤りを見落としていました。申立者には謝罪と過入金の300円は翌月の請求から差引していただきたい旨お伝えし、了承を得ました。今後は仕訳伝票をチェックした箇所に印をつけることと、複数の請求書の支払仕訳を1枚で起票するときは合計金額を足しこむ確認を行い支払誤りを防ぐこととしました。	8月30日